

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 1 de 18</p>

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE 2020
(ABRIL, MAYO y JUNIO)**

**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD (SAC)
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
NORTE DE SANTANDER**

En cumplimiento al decreto 1757 de 1994 La oficina del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander presenta el primer informe de las PQRSD que fueron recepcionadas y tramitadas por medio de esta dependencia. Acciones que se pueden evidenciar en cada una de las tablas y graficas que a continuación se relacionan.

En total fueron recibidas; 7 peticiones, 199 quejas, reclamos 0, denuncias 2 y 0 sugerencias, para un total de 208.

En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 se presenta informe de seguimiento a la gestión de la información, dicha información en el literal h) del artículo 11 de esta ley; Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar lo siguiente:

- 1) Número de solicitudes recibidas
- 2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud
- 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

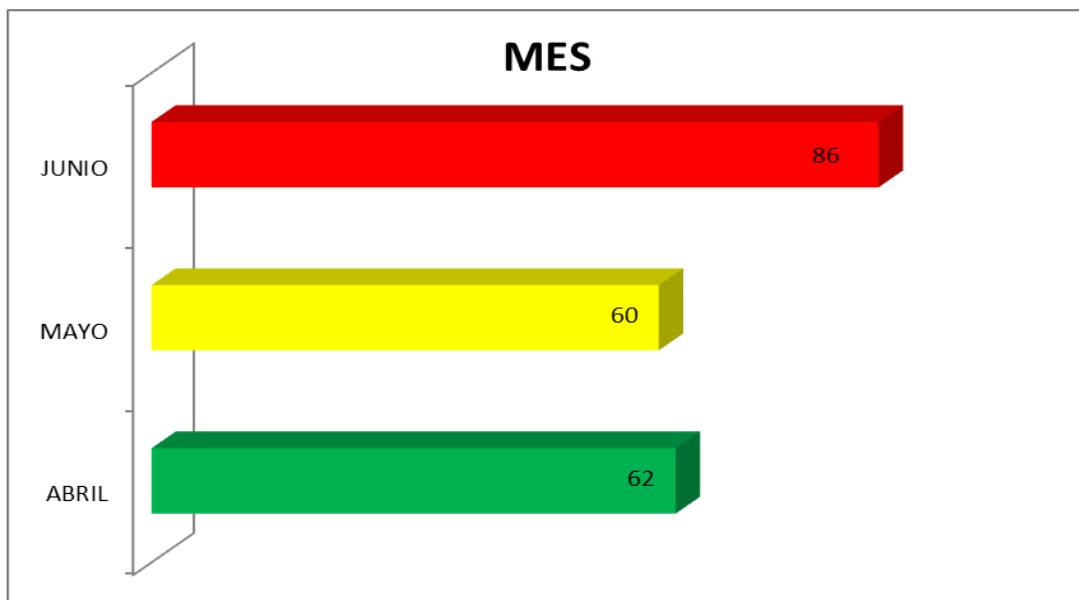


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL II
TRIMESTRE DEL 2020
(ABRIL, MAYO, JUNIO)**

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, durante el segundo trimestre de 2020.

MES	N. PQRD	%
ABRIL	62	30%
MAYO	60	29 %
JUNIO	86	41%
TOTAL	208	100%

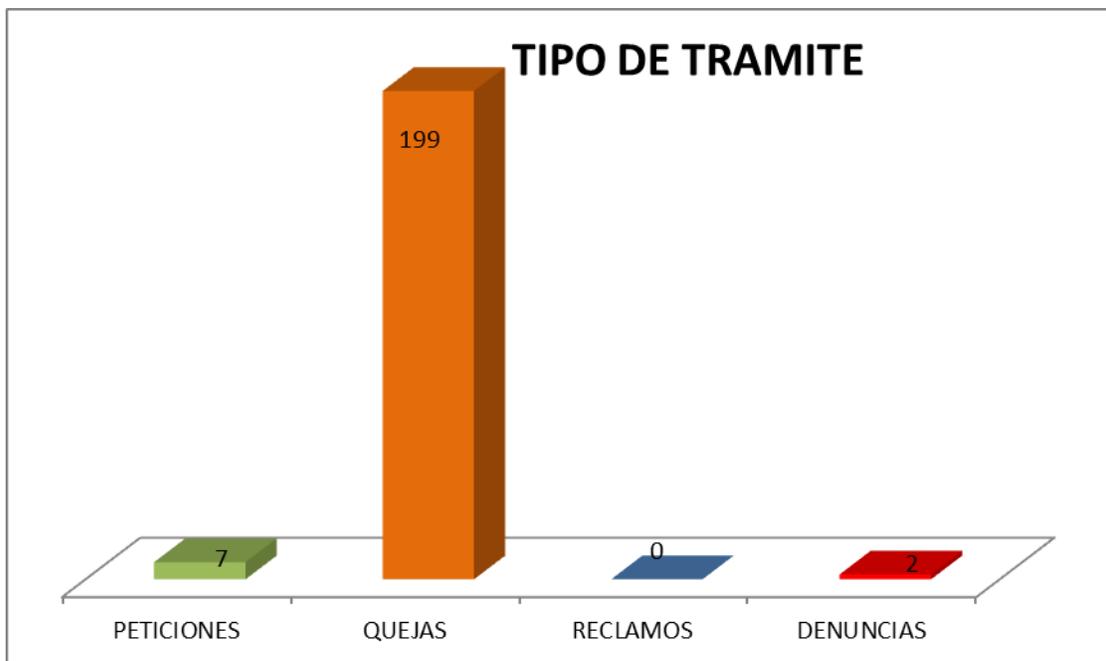


En el presente gráfico se ve reflejado el número de casos atendidos durante el segundo trimestre del año 2020, correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que fueron recibidas y tramitadas, siendo junio el mes más representativo con 86 casos que equivalen al 41% de la población atendida, abril con 62 PQRSD para un 30%, mayo con 60 para un total de 208 PQRD recibidas.

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud, correspondientes al segundo trimestre del 2020.

TIPO DE TRAMITE	N.	%
PETICIONES	7	3,0%
QUEJAS	199	96,%
RECLAMOS	0	0
DENUNCIAS	2	1,0%
TOTAL	208	100%



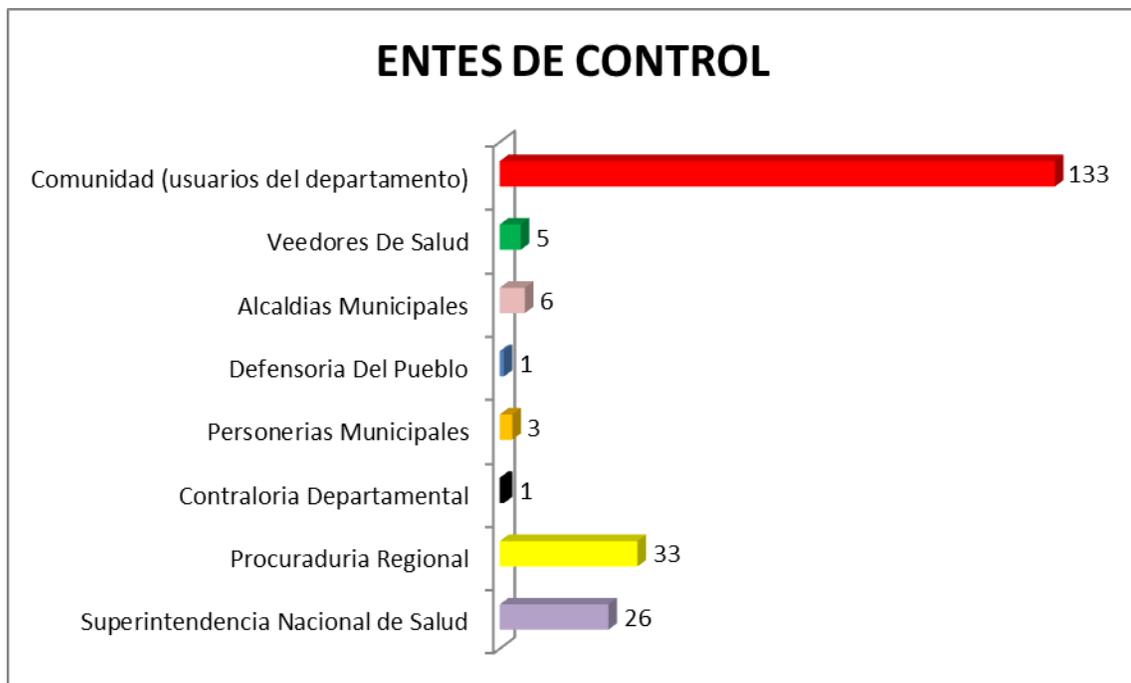


De acuerdo a los servicios, gestiones y trámites realizados, de los casos recibidos, 199 se tramitaron como quejas, lo cual equivale al 96% de la población atendida, 7 se recibieron como peticiones lo que nos muestra un 3% y 2 denuncias, de las PQRD recibidas contra las entidades de salud del departamento.

3. Distribucion de las PQRD recibidas por competencia por parte de los Entes de Control, Alcaldías, veedurias de salud y/o usuarios del sistema.

ENTIDADES Y/O USUARIOS	N.	%
Superintendencia Nacional de Salud	26	12,5%
Procuraduría Regional	33	15,86%
Contraloría Departamental	1	0,48%
Personerías Municipales	3	1,44%
Defensoría Del Pueblo	1	0,48%
Alcaldías Municipales	6	2,88%
Veedores De Salud	5	2,40%
Comunidad (usuarios del departamento)	133	64%
TOTAL	208	100%



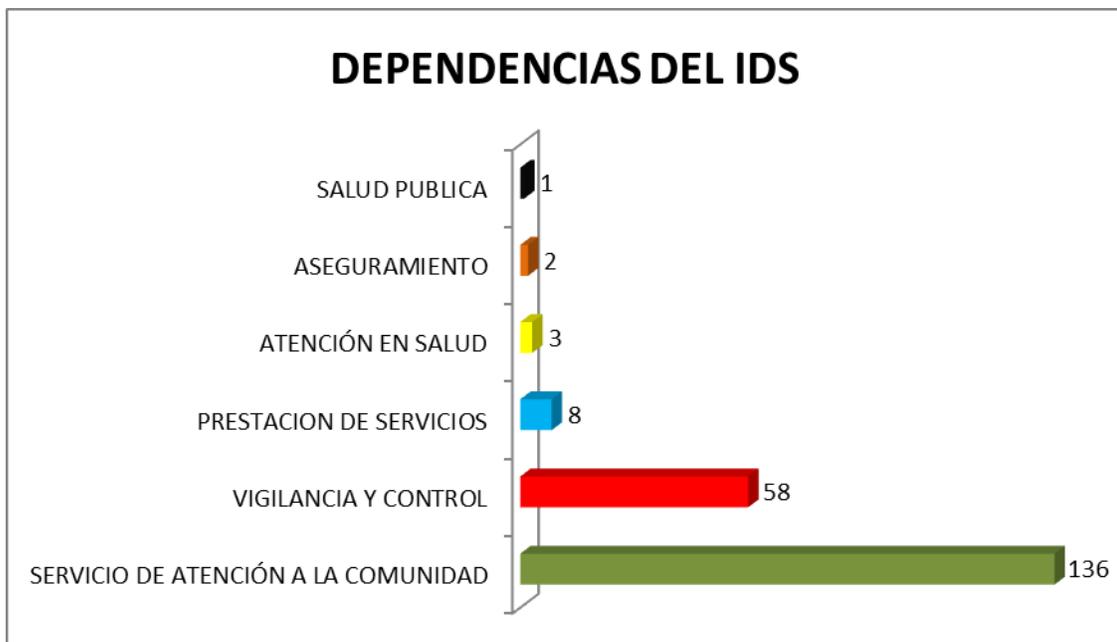


Según la gráfica; de las 208 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas mediante los diferentes canales de atención a la comunidad, fueron recibidas de la siguiente forma; 26 por medio del aplicativo de la SUPERSALUD, 33 remitidas por la Procuraduría Regional del departamento, 3 remitidas por las Personerías Municipales, 6 remitidas por las Alcaldías municipales de Norte de Santander, 5 por parte de Veedores de Salud y 133 interpuestas por la comunidad. Cada una de las quejas remitidas por los entes de control y los usuarios, fue manejada por la oficina del SAC del IDS, realizando él correspondiente tramite y envió de respuesta (solución) a los entes de control y a los usuarios, según el caso.

4. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.

DEPENDENCIAS DEL IDS	N. Traslados Internos	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	136	65,38%
VIGILANCIA Y CONTROL	58	27,88%
PRESTACION DE SERVICIOS	8	3,84%
ATENCIÓN EN SALUD	3	1,44%
ASEGURAMIENTO	2	0,96%
SALUD PUBLICA	1	0,48%
TOTAL	208	100%



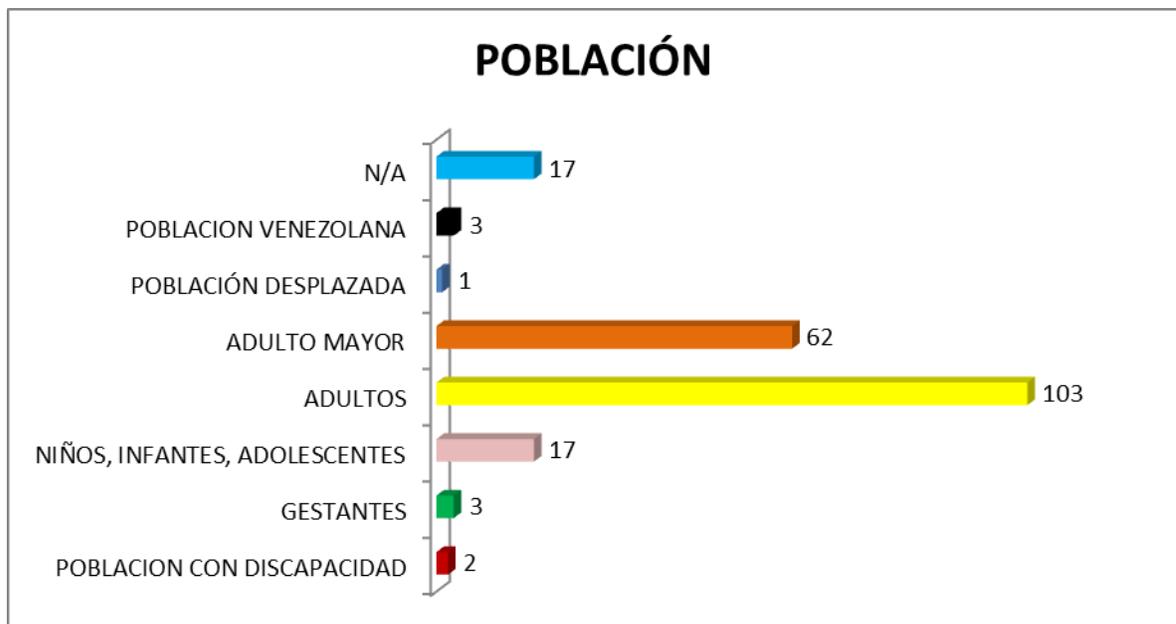


Según el gráfico de las 208 PQRD recibidas en los diferentes canales de recepción de servicio de atención al ciudadano; 58 se trasladaron al subgrupo de vigilancia y control, que equivalen 27,88% de la población, 8 al subgrupo de prestación de Servicios, 136 fueron gestionadas y tramitadas a través de la oficina de servicio de atención a la comunidad, para un 65,38% de las quejas recibidas y 3 al grupo de Atención en salud.

5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos durante el segundo trimestre del 2020 de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recepcionadas a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

POBLACION	Nº PQRD	%
POBLACION CON DISCAPACIDAD	2	0,96%
GESTANTES	3	1,44%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	17	8,17%
ADULTOS	103	49,51%
ADULTO MAYOR	62	29,8%
POBLACIÓN DESPLAZADA	1	0,48%
POBLACION VENEZOLANA	3	1,44%
N/A	17	8,17%
TOTAL	208	100%



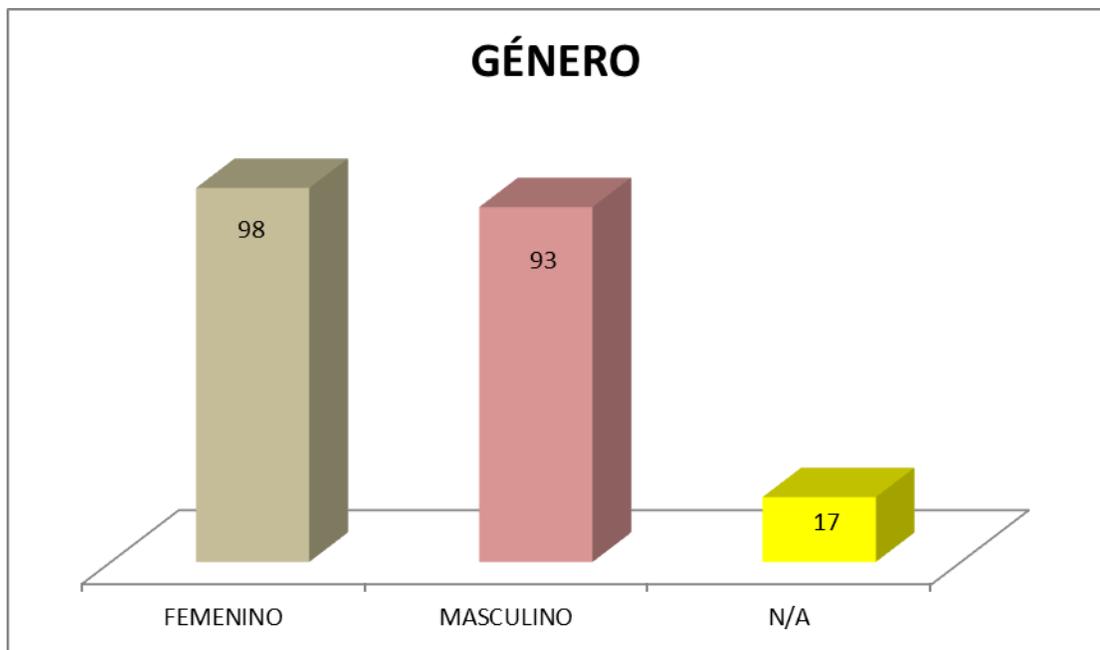


En el presente gráfico se representan las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas según el grupo poblacional. De las 208 recepcionadas, 62 casos corresponden a usuarios mayores de 60 años correspondientes al grupo de adulto mayor, también encontramos el grupo adultos (19 – 59 años) con 103 personas atendidas, siendo este el grupo predominante correspondiente al 49,51% de la población, del grupo Niños Infantes y adolescentes 17 y de población venezolana 3 casos entre otros, durante el II trimestre de 2020

6. Distribución de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas según el género, durante el II Trimestre de 2020.

GÉNERO	N- USUARIOS	%
FEMENINO	98	47,11%
MASCULINO	93	44,71%
N/A	17	8,17%
TOTAL	208	100%



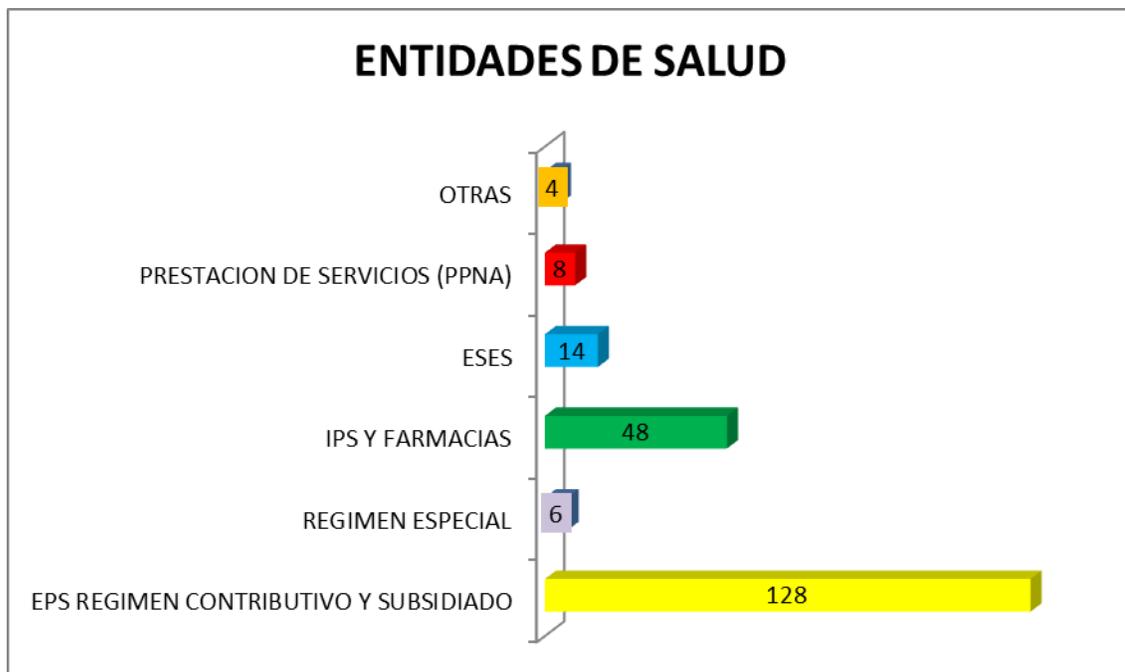


El anterior gráfico hace referencia al número de casos atendidos según el género, de los cuales 98 son del grupo femenino, que equivale a un 47,11% de la población atendida, 93 al masculino para un porcentaje de 44,71% y 17 en N/A, de las 208 quejas recibidas.

7. Distribución total de peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las entidades de salud.

ENTIDADES DE SALUD	N° PQRD	%
EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO	128	61,53%
REGIMEN ESPECIAL	6	2,88%
IPS Y FARMACIAS	48	23%
ESES	14	6,73%
PRESTACION DE SERVICIOS (PPNA)	8	3,84%
OTRAS	4	1,92%
TOTAL	208	100%



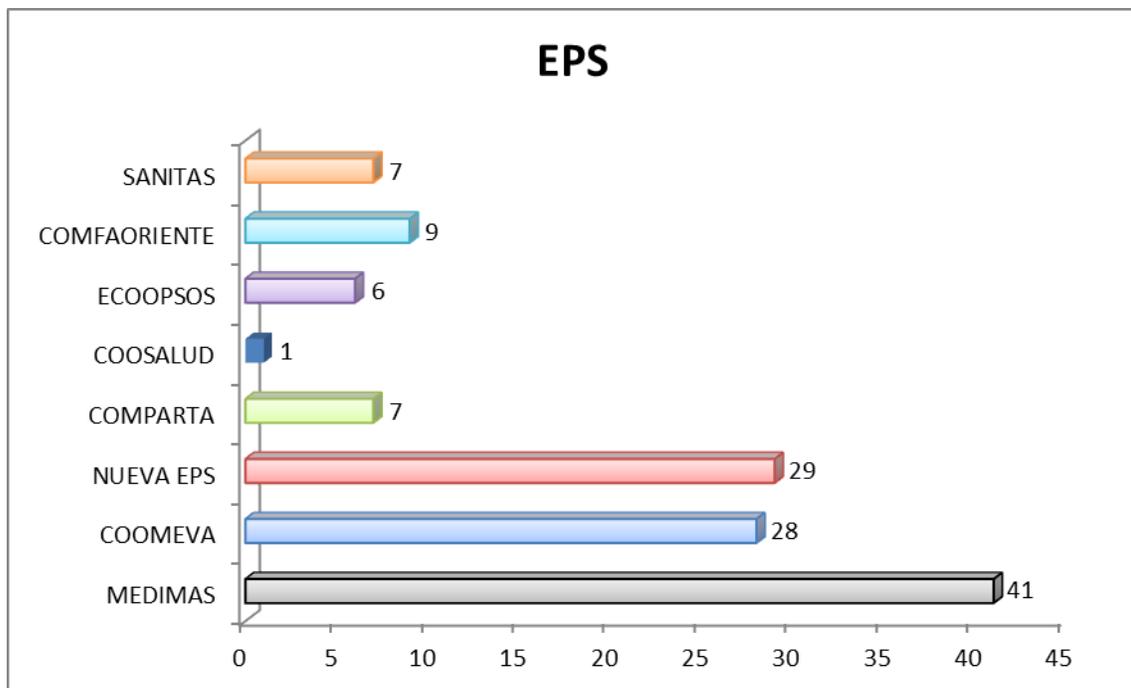


El anterior gráfico informa cuantas PQRD se registraron durante el II trimestre del año 2020, contra las instituciones de salud ante la oficina del SAC del Instituto Departamental de Salud; EAPB del régimen Contributivo y Subsidiado con 128 casos que equivalen al 61,53%, seguido por las IPS con 48 quejas, ESES 14, entidades de Régimen especial 6 y 4 en otras que corresponden a instituciones públicas y privadas, también se registraron 8 casos de PPNA (población pobre no asegurada) siendo remitidos estos mismos a la oficina de Prestación de Servicios del Instituto departamental de salud.

8. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las EAPB.

EAPB CON PQRD	Nº PQRD	%
MEDIMAS	41	32%
COOMEVA	28	22%
NUEVA EPS	29	22,65%
COMPARTA	7	5,46%
COOSALUD	1	0,78%
ECOOPSOS	6	4,68%
COMFAORIENTE	9	7,03%
SANITAS	7	5,46%
TOTAL	128	100%



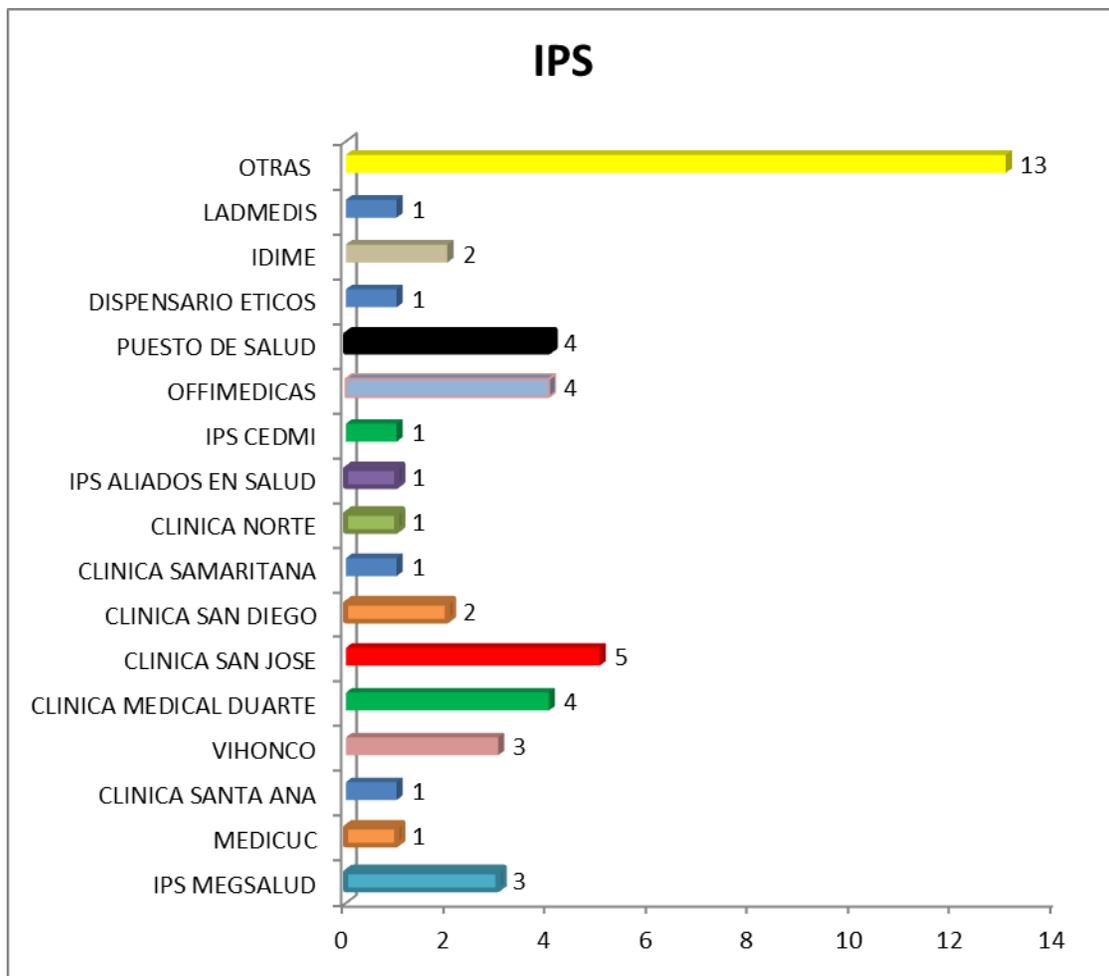


El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que instauraron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las EAPB, de los 208 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 128 personas se quejaron contra estas entidades de salud. Cabe destacar que la EAPB con mayor N° de casos fue Medimas (41) que equivale al 32%, seguida por Coomeva (28) Nueva EPS (29), Comparta con (7) entre otras.

9. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las IPS

IPS CON PQRD	Nº PQRD	%
IPS MEGSALUD	3	6,25%
MEDICUC	1	2,08%
CLINICA SANTA ANA	1	2,08%
VIHONCO	3	6,25%
CLINICA MEDICAL DUARTE	4	8,33%
CLINICA SAN JOSE	5	10,41%
CLINICA SAN DIEGO	2	4,16%
CLINICA SAMARITANA	1	2,08%
CLINICA NORTE	1	2,08%
IPS ALIADOS EN SALUD	1	2,08%
IPS CEDMI	1	2,08%
OFFIMEDICAS	4	8,33%
PUESTO DE SALUD	4	8,33%
DISPENSARIO ETICOS	1	2,08%
IDIME	2	4,16%
LADMEDIS	1	2,08%
OTRAS	13	27%
TOTAL	48	100%





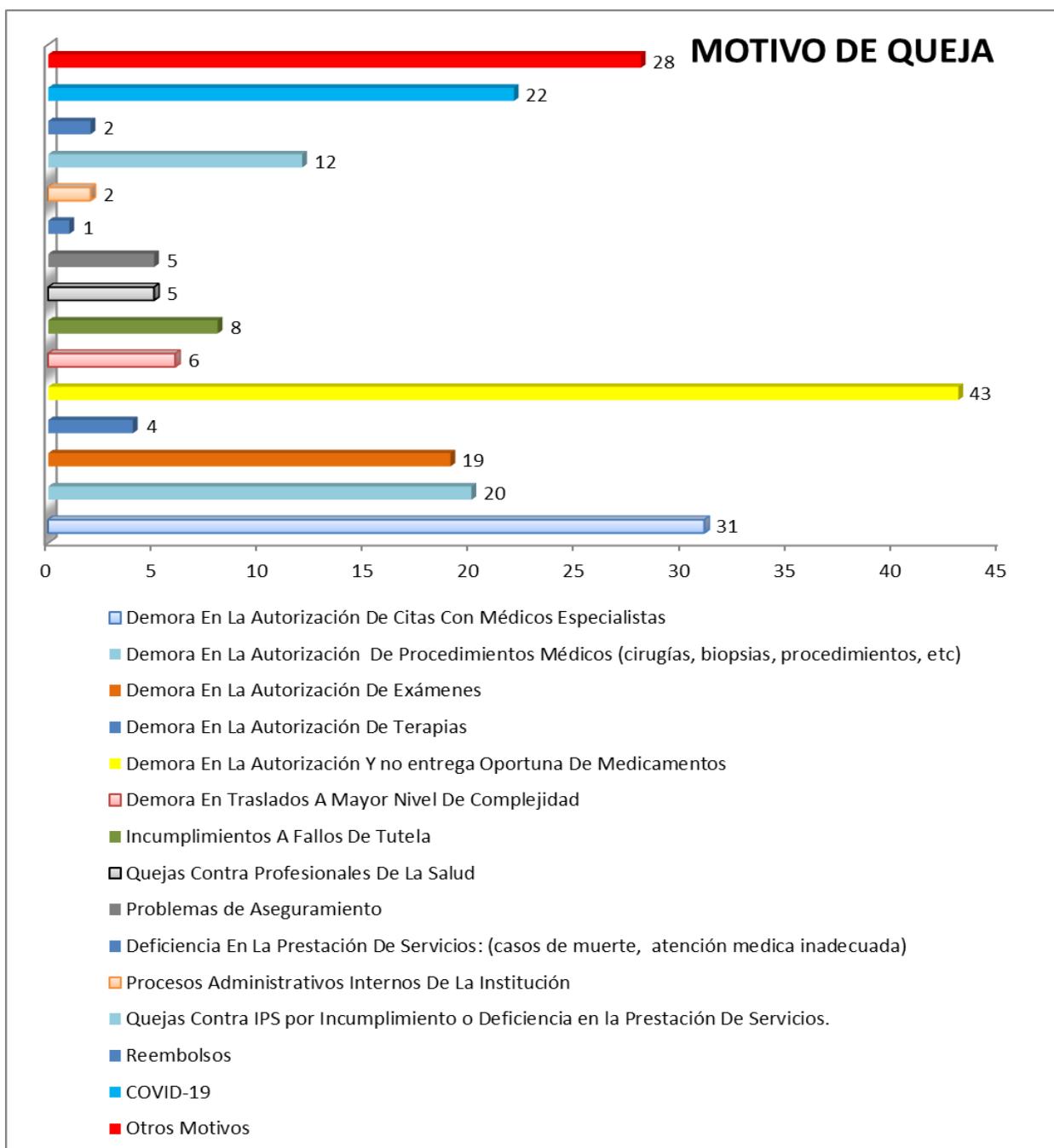
El anterior gráfico hace referencia a los usuarios que radicaron peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contra las IPS del departamento, de los 208 usuarios atendidos por medio de los diferentes canales de atención, 48 personas radicaron quejas contra las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de Salud). Cabe destacar que la IPS con mayor N° de quejas fue la Clínica San José (5) que equivale al 10,41%, seguida por la Clínica Medical Duarte (4), Offimedicas (4) entre otras.

10. Distribución correspondiente a los Motivos de queja, que se radicaron durante el segundo trimestre de 2020, a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº PQRD	%
Demora En La Autorización De Citas Con Médicos Especialistas	31	14,90%
Demora En La Autorización De Procedimientos Médicos (cirugías, biopsias, procedimientos, etc)	20	9,61%
Demora En La Autorización De Exámenes	19	9,13%
Demora En La Autorización De Terapias	4	1,92%
Demora En La Autorización Y no entrega Oportuna De Medicamentos	43	20,67%
Demora En Traslados A Mayor Nivel De Complejidad	6	2,88%
Incumplimientos A Fallos De Tutela	8	3,84%



Quejas Contra Profesionales De La Salud	5	2,40%
Problemas de Aseguramiento	5	2,40%
Deficiencia En La Prestación De Servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada)	1	0,48%
Procesos Administrativos Internos De La Institución	2	0,96%
Quejas Contra IPS por Incumplimiento o Deficiencia en la Prestación De Servicios.	12	5,76%
Reembolsos	2	0,96%
COVID-19	22	10,57%
Otros Motivos	28	13,46%
TOTAL	208	100%



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 12 de 18</p>

En el presente gráfico observamos los motivos por los cuales se recibieron peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De las 208 recepcionadas, 43 usuarios se quejaron por la demora en la autorización y/o no entrega oportuna de medicamentos, lo que equivale al 20,67% de la población atendida, 31 usuarios manifestaron su inconformidad, por la demora en la autorización y/o programación de citas con médicos especialistas, 20 por la demora en la autorización y/o programación de procedimientos médicos (cirugías, biopsias, etc), se recibieron 6 quejas por la demora en traslados a mayor nivel de complejidad (IV nivel), 1 queja por deficiencia en la prestación de servicios: (casos de muerte, atención medica inadecuada) la cual se trasladó por competencia a la oficina de Vigilancia y Control, así mismo se hizo traslado a esta dependencia de 12 quejas contra IPS por incumplimiento en la prestación de servicios.

11. Divulgación de ruta de acceso total de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC correspondientes al segundo trimestre del 2020 a través de los correos electrónicos, por la página web del IDS, por el Aplicativo Supersalud, por Teléfono

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS	Nº ATENCIONES	%
APLICATIVO SUPERSALUD	22	11%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	181	87%
CORREO CORRESPONDENCIA	2	0,96%
TELEFONO	3	1,44%
TOTAL	208	100%



El anterior grafico hace referencia a las rutas de acceso utilizadas para la radicación, tramite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de los



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 13 de 18</p>

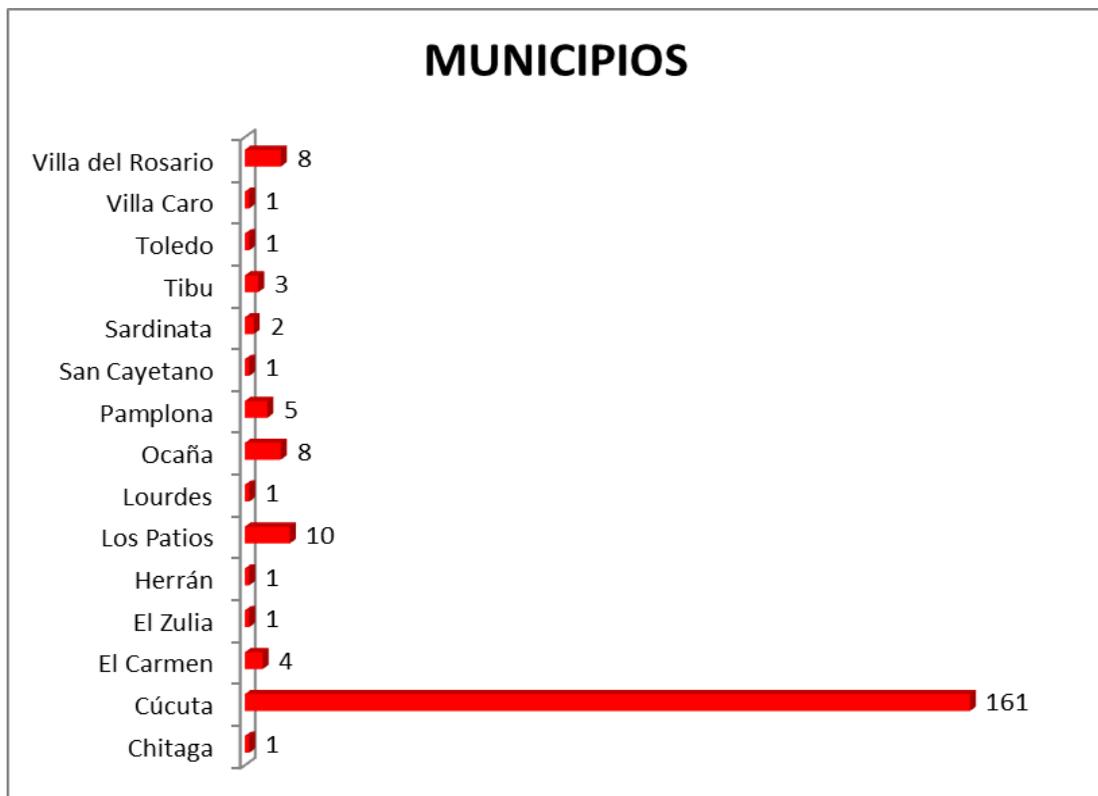
canales existentes. De las 208 tramitadas, se recibieron 181 por medio de los correos electrónicos de la oficina del SAC pqrds@ids.gov.co sacids2010@gmail.com y la página web buzón de quejas, 22 a través del aplicativo Gestión PQRD de la Supersalud, así mismo se radicaron 2 a través del correo de correspondencia correspondencia@ids.gov.co y 3 se recibieron por la línea telefónica del IDS 5892105 ext. 120 -180, estos canales se utilizaron según el anterior grafico en el II trimestre del 2020.

12. Distribución correspondiente a los municipios del departamento Norte de Santander, a los cuales pertenecen los usuarios que radicaron PQRD durante el segundo trimestre de 2020, en los diferentes canales de atención de la oficina Servicio de atención a la comunidad del IDS.

MUNICIPIOS	Nº USUARIOS	%
Chitaga	1	0,48%
Cúcuta	161	77,40%
El Carmen	4	1,92%
El Zulia	1	0,48%
Herrán	1	0,48%
Los Patios	10	4,80%
Lourdes	1	0,48%
Ocaña	8	3,84%
Pamplona	5	2,40%
San Cayetano	1	0,48%
Sardinata	2	0,96%
Tibu	3	1,44%
Toledo	1	0,48%
Villa Caro	1	0,48%
Villa del Rosario	8	3,84%
TOTAL	208	100%



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co



La anterior grafica hace referencia a los municipios que pertenecen los usuarios que radicaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad del IDS, el municipio con mayor número de quejas es Cúcuta con 161 que equivalen al 77,40% de la población atendida, seguido por el municipio de los patios (10) Villa del Rosario (8), Ocaña (8) Pamplona (5) entre otros.

13.. Informe de seguimiento a la gestión de la información ley 1712 de 2014.

Art. 24 *Del derecho a la información:* toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la constitución.

Art. 25 *Solicitud de acceso a la información pública:* es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	N°
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	19
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCION	0
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	3 a 5 días
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0

El anterior cuadro nos muestra las solicitudes de información recibidas a través del correo electrónico y página web del Instituto Departamental de Salud. De las 19

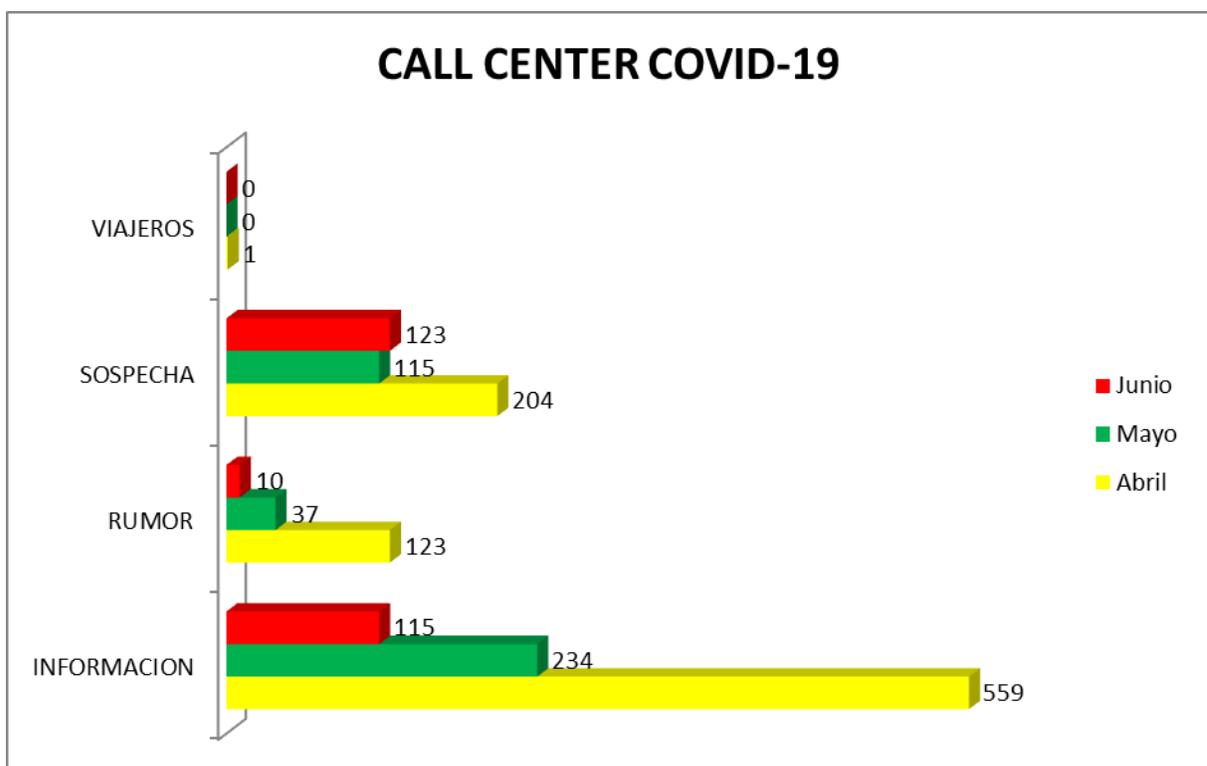


 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 Gobernación de Norte de Santander <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05	COMUNICACION EXTERNA	Página 15 de 18

solicitudes de información recibidas por estos medios, se trasladaron 14 a la oficina de Recursos Humanos y 5 a la oficina de Vigilancia y Control, todas se solucionaron en un tiempo estimado de 3 a 5 días.

14. Información correspondiente a las llamadas recibidas por las líneas del Call Center **Covid-19** del Instituto Departamental de Salud.

CALL CENTER COVID-19					
FECHA	INFORMACION	RUMOR	SOSPECHA	VIAJEROS	TOTAL
	N. Llamadas	N. Llamadas	N. Llamadas	N. Llamadas	
ABRIL	559	123	204	1	887
MAYO	234	37	115	0	386
JUNIO	115	10	123	0	248
TOTAL	908	170	442	1	1521



El anterior grafico nos muestra el número de llamadas recibidas a través de las líneas de celular 3202714512, 3112133711, 3202714509, 3174406594 y línea fija (037)5892107 del Call Center Covid-19 del instituto Departamental de Salud, donde un equipo especializado y capacitado, responde diariamente de forma telefónica, todas las inquietudes que los usuarios del departamento Norte de Santander tienen referente al virus del Covid-19.

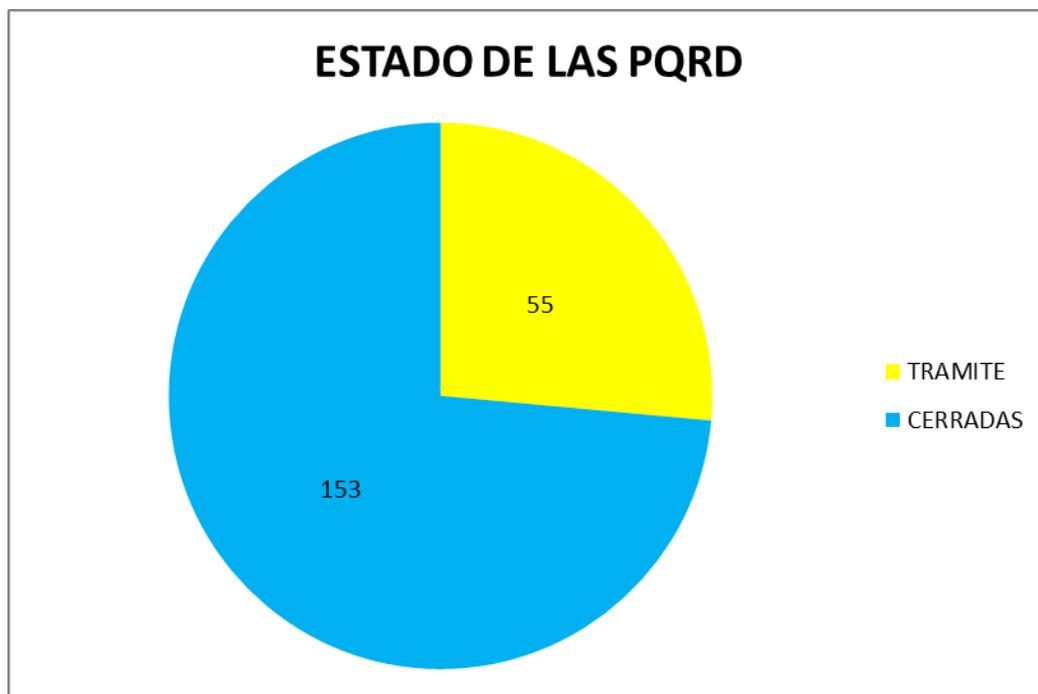


Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
 Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
 Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 16 de 18</p>

15. Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia, durante el segundo trimestre del 2020.

ESTADO PQRD II trimestre 2020		
TRAMITE	55	26,44 %
CERRADAS	153	73,55%
TOTAL	208	100%



De las 208 PQRD recibidas en el segundo trimestre del 2020 (abril, mayo y junio), se encuentran en trámite 55 que equivalen al 26,44% y cerradas 153 para un 73,55% de la población atendida.

16. Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, tramitadas a través de la oficina del SAC, durante el primer trimestre del 2020.

ESTADO PQRD I trimestre 2020		
TRAMITE	66	11,64%
CERRADAS	501	88,35%
TOTAL	567	100%

Lo anterior se presenta porque las entidades de salud a las que se remitieron, aún no han dado respuesta a los oficios y requerimientos enviados desde el Instituto departamental de salud, los cuales han sido direccionados por competencia a la Supersalud y/o en otros casos, estas quejas se encuentran en análisis administrativo por parte de la oficina de Vigilancia y Control.



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p align="center">DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p> <p align="center">Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p align="center">COMUNICACION EXTERNA</p>	<p align="right">Página 17 de 18</p>

Como se puede observar, de acuerdo a la cantidad de PQRD presentadas por los usuarios del departamento Norte de Santander contra los actores del sistema de salud, se refleja un incumplimiento por parte de las EAPB e IPS a la (Ley 1751 de 2015) por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

La mencionada ley; es enfática al establecer que el derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo, además refiere que el acceso a los servicios de salud debe ser oportuno, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. Que, la norma en comento dispone en sus artículos 6°, 8° y 10°, entre otros aspectos lo siguiente:

“Artículo 6°. Elementos y principios del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud incluye los siguientes elementos esenciales e interrelacionados:

c) **Accesibilidad.** Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información.

d) **Continuidad.** Las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

e) **Oportunidad.** La prestación de los servicios y tecnologías de salud deben proveerse sin dilaciones”.

En este sentido el ente territorial actúa de forma diligente y en cumplimiento de sus funciones, procurando garantizar a la población el acceso, oportunidad, continuidad, seguridad y pertinencia en el sistema de salud. Como se pudo ver reflejado en él informe, cada una de las PQRD es tramitada y gestionada por la correspondiente dependencia del Instituto Departamental de Salud. En el caso de la Oficina de Atención a la Comunidad, donde se realiza atención personal a los usuarios, se les brinda el correspondiente asesoramiento de las dudas e inquietudes que puedan presentar.

De igual forma se realiza la gestión y trámite correspondiente de cada queja en pro de obtener una solución oportuna y efectiva para la dificultad que presentan.

En caso de no obtener solución por parte de las EAPB respecto de la queja, se realiza el correspondiente traslado de la PQRD a la Oficina de Atención en Salud del IDS, para que en el marco de sus competencias rinda el correspondiente informe ante la SUPERSALUD, solicitando el debido acompañamiento.

Ahora bien, en caso de no obtener solución por parte de las IPS se realiza el traslado a la Oficina de Inspección, Vigilancia y Control, para que realice la gestión correspondiente de acuerdo a sus competencias.

Para finalizar, es importante señalar que el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander como ente territorial, se encuentra comprometido con la defensa de los derechos de los usuarios del departamento, realizando los procesos correspondientes, en el marco de sus competencias, con el fin de garantizar la accesibilidad y evitar las barreras administrativas presentadas a los usuarios.

Nota. La presente información estadística de las PQRD, fue obtenida de la Matriz de radicación y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas en la oficina Servicio de Atención a la Comunidad y tramitadas en esta misma



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrds@ids.gov.co director@ids.gov.co

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-03 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION EXTERNA</p>	<p>Página 18 de 18</p>

dependencia y/o en otras dependencias competentes del Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander.

LILIANA CONTRERAS ABRIL

P.U. Responsable Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)

Instituto Departamental de Salud

Norte de Santander

pqrsd@ids.gov.co

sacids2010@gmail.com

5892105 Ext. 117 – 120- 180



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.
Teléfono: 5892105. Ext.117- 120- 180. – NIT: 890500890-3
Email pqrsd@ids.gov.co director@ids.gov.co